

CA1  
NR  
- F37

1997



3 1761 11637063 6

Canada. Revenue  
Filing Season Report







Revenu  
Canada

Revenue  
Canada

Canada

# Rapport sur la période de production des déclarations de 1997

---








## Table des matières

<b>Introduction</b> .....	1
<b>Réponse aux attentes des Canadiens en matière de qualité des services</b> .....	2
Traitement des déclarations de revenus des particuliers .....	2
Service à la clientèle .....	4
Accessibilité .....	4
Services téléphoniques .....	5
<b>Internet</b> .....	6
<b>Préparer l'avenir</b> .....	7
<b>Autres services</b> .....	9
<b>Information publique</b> .....	11
<b>Comprendre nos clients</b> .....	12



Digitized by the Internet Archive  
in 2023 with funding from  
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761116370636>

## Introduction

Le présent rapport met en lumière le rendement de Revenu Canada pour la période de production des déclarations de 1997. Nous le produisons dans le cadre de notre engagement à mieux rendre compte de nos activités. Il a pour objet de montrer aux Canadiens la nature et la qualité du travail que nous faisons et de faire état de notre rendement dans les domaines suivants :

- le traitement des déclarations de revenus des particuliers;
- le service à la clientèle;
- l'information publique.

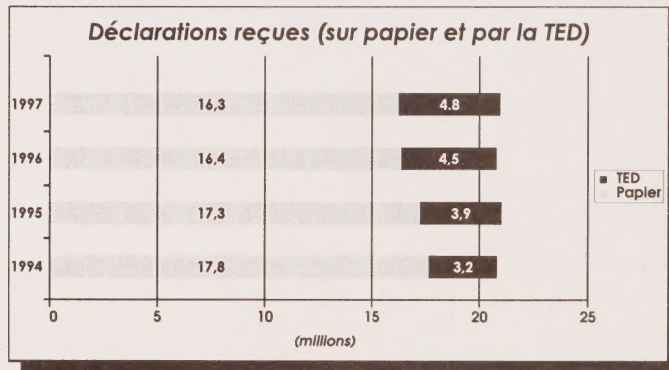
Nous sommes déterminés à maintenir une administration fiscale équitable et efficiente qui répond aux besoins des Canadiens. Nous restructurons nos programmes et nos services en encourageant la créativité des employés et des bénévoles ainsi qu'en exploitant les possibilités des technologies nouvelles, de façon à tirer le meilleur parti possible de nos ressources pour répondre aux besoins accrus de nos clients. Tout cela s'inscrit dans nos efforts en vue de rationaliser l'administration, d'optimiser l'utilisation des ressources et d'améliorer le service à la clientèle.

## Réponse aux attentes des Canadiens en matière de qualité des services

Depuis 1993, nous avons mis en oeuvre d'importantes mesures visant à accroître notre efficacité tout en réduisant nos coûts d'administration. Ces mesures, qui comprennent la mise en service de la transmission électronique des déclarations (TED), la rationalisation du traitement des déclarations de revenus des particuliers et l'utilisation du dépôt direct, nous ont aidés à réduire nos coûts et le délai moyen de traitement des déclarations.

### Traitement des déclarations de revenus des particuliers

En date du 1<sup>er</sup> août 1997, nous avons reçu plus de 21,1 millions de déclarations, dont 23 % ont été produites par voie électronique. L'année dernière, à la fin de la période de production des déclarations, nous avons reçu 20,9 millions de déclarations. Le graphique suivant illustre le nombre de déclarations de revenus des particuliers ainsi que la répartition des déclarations produites sur papier et par voie électronique. La nouvelle mesure accordant aux travailleurs autonomes jusqu'au 15 juin pour produire leur déclaration n'a pas eu d'effet sur le nombre de déclarations reçues.



#### Remarque

Les chiffres de 1997 font état des déclarations produites en date du 1<sup>er</sup> août 1997.



**TED**

Grâce à la TED, les renseignements des déclarations de revenus des particuliers sont transmis par voie électronique à Revenu Canada au moyen de lignes de communication. La TED a commencé en tant que projet pilote en 1990, avec la production de 2 000 déclarations. Il s'agit maintenant d'un programme national, dans le cadre duquel 4,8 millions de déclarations de revenus des particuliers ont été produites par voie électronique en 1997.

Les clients qui utilisent la TED profitent d'un délai de traitement plus bref et d'un remboursement plus rapide. Les déclarations transmises par la TED comportent moins d'erreurs, ce qui réduit beaucoup nos coûts d'entrée des données. Le programme a aussi un effet positif sur l'environnement parce qu'il réduit le volume de papier utilisé par Revenu Canada et par les spécialistes en déclaration.

**IMPÔTEL**

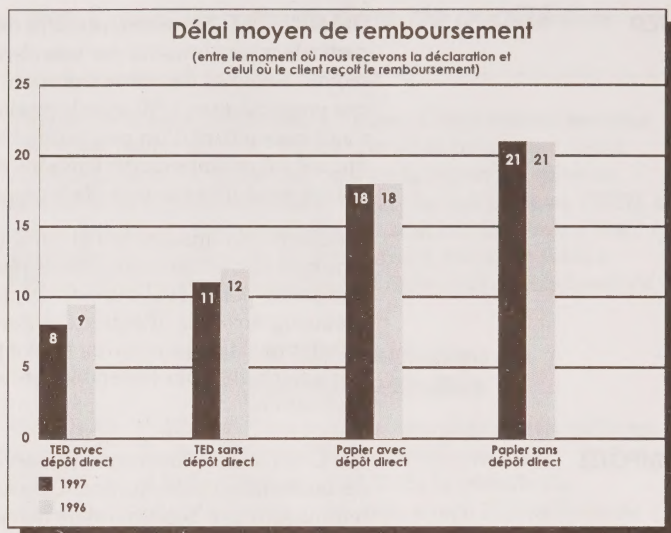
IMPÔTEL est le plus récent des services de production des déclarations qu'offre Revenu Canada. Il permet aux clients qui remplissent une déclaration de revenus simple et qui disposent d'un téléphone à clavier de produire leur déclaration par téléphone. Disponible sept jours par semaine, ce service est gratuit.

En janvier 1995, nous avons lancé IMPÔTEL au Nouveau-Brunswick pour la production de certaines déclarations de revenus de 1994. La première année, 3 000 clients du Nouveau-Brunswick ont utilisé le service (4,5 % de ceux qui y avaient droit). Le taux de participation est passé à 7,2 % en 1996, puis à 10 % en 1997.

Compte tenu de la réussite d'IMPÔTEL au Nouveau-Brunswick, nous élargirons l'accès à ce service à toutes les provinces et à tous les territoires pour la première fois cette année. Nous offrirons alors aux clients qui ont une déclaration simple d'y avoir recours.

**Délai moyen de traitement**

Pour toutes les déclarations produites par la TED, le délai moyen de traitement a été de 13 jours. Il a été de 22 jours pour toutes les déclarations produites sur papier, comparativement à 33 jours en 1993. Le graphique suivant illustre quel effet a la méthode de production que choisit un client sur le délai de traitement de son remboursement.



### Service à la clientèle

À Revenu Canada, nous continuons d'examiner et de mettre en oeuvre des moyens d'accroître la qualité et l'efficacité de nos services de demandes de renseignements. En utilisant une meilleure technologie et en reconnaissant la contribution que peut faire chacun de nos employés, nous avons pu prendre certaines mesures innovatrices en matière de service.

### Demandes de renseignements

Nous avons répondu à 23,5 millions de demandes de renseignements pendant l'exercice 1996-1997, par rapport à 21,6 millions de demandes pendant l'exercice 1995-1996. Les données de 1996-1997 incluent pour la première fois les résultats de l'utilisation du SRA (Système de réponse automatique). De plus, notre site Internet a été consulté 8,4 millions de fois.

Nous avons reçu 7,9 millions de demandes de renseignements pendant la période de production des déclarations, soit du 1<sup>er</sup> janvier au 30 avril 1997. En outre, notre site Internet a été consulté 7 millions de fois pendant cette période.

### Accessibilité

La plupart des Canadiens préfèrent communiquer par téléphone. Ce moyen s'avère également le moins coûteux pour répondre aux demandes de renseignements.

Nous sommes souvent critiqués parce que les clients ont de la difficulté à nous joindre par téléphone. Or, un grand nombre de demandes de renseignements que nous recevons proviennent de clients qui veulent connaître les dates d'émission de chèques.

Pour atténuer les pressions auxquelles sont soumis nos agents préposés au téléphone, nous avons donc mis sur pied plusieurs services téléphoniques automatisés. De plus, nous prendrons un certain nombre de mesures cette année en vue d'améliorer l'accès à nos services.

### **Services téléphoniques**

#### **Service téléphonique le soir**

Pour que les clients puissent plus facilement communiquer avec nous pendant la période de production, nous avons prolongé les heures du service téléphonique des demandes de renseignements généraux jusqu'à 21 h entre le 24 février et le 30 avril 1997 (du lundi au jeudi). Cela nous a permis de répondre à 155 000 demandes de renseignements. Si nos agents ne pouvaient répondre à une question dès le premier contact téléphonique, ils rappelaient le client dans les 48 heures. En 1998, ce service téléphonique sera offert du 23 février au 30 avril (du lundi au jeudi).

#### **Service téléphonique le samedi**

En 1997, nous avons commencé à offrir le service téléphonique le samedi. Le service a été offert du 15 mars au 26 avril (sauf la fin de semaine de Pâques), de 9 h à 13 h. Nous avons ainsi pu répondre à 25 000 demandes de renseignements. En 1998, un tel service sera offert du 28 février au 25 avril. Le taux d'accès obtenu grâce à ce service a été de 85 % en 1997.

#### **Système de réponse automatique (SRA)**

Pendant la période de production de 1997, le SRA était disponible dans tous les bureaux pour répondre aux questions concernant le crédit pour la taxe sur les produits et services (TPS) et la prestation fiscale pour enfants (PFE). Ce système utilise un message enregistré pour communiquer aux clients les dates où nous enverrons et où ils recevront les chèques. Il leur donne aussi un autre numéro de téléphone à composer s'ils ont encore besoin de parler à un préposé aux demandes de renseignements. Le SRA assure aux clients une accessibilité à 100 % pendant les périodes de pointe des demandes de renseignements sur le crédit pour la TPS et la PFE. Il donne à la majorité des utilisateurs les renseignements dont ils ont besoin, diminue le stress imputable à l'achalandage des systèmes téléphoniques et améliore l'accessibilité pour les clients qui doivent parler à un agent. Le système a traité 1,2 million de demandes de renseignements sur les dates d'émission et de livraison des chèques.

#### **Service électronique de renseignements par téléphone (SERT)**

Le SERT est un système téléphonique informatisé, disponible dans tout le Canada, qui donne aux clients des renseignements généraux et personnels sur un certain nombre de questions concernant l'impôt sur le revenu. Pendant la période de production de 1997, le SERT a répondu à près de 2,6 millions de demandes de renseignements.



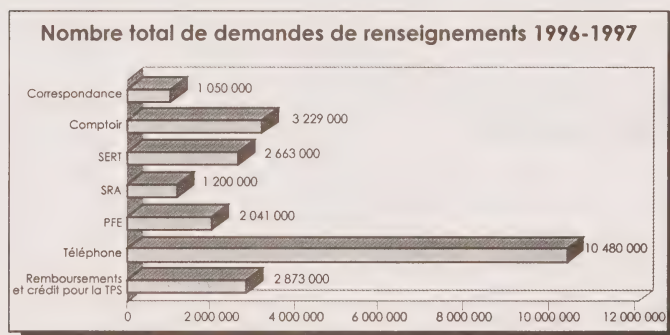
## Internet

Pendant la période de production, notre site Internet a été près de quatre fois plus achalandé en 1997 qu'en 1996 (7 millions de consultations, comparativement à 1,8 million). Nous prévoyons une autre augmentation importante du nombre de consultations pendant la période de production de 1998, car l'utilisation d'Internet est de plus en plus répandue, notre site est de plus en plus connu et nous y fournissons de plus en plus de renseignements, notamment sur des aspects particuliers de l'impôt sur le revenu.

Les clients peuvent obtenir par Internet des exemplaires de publications et de formulaires, y compris la trousse *Générale* de déclaration de revenus des particuliers. Le service est assuré 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. En raison de contraintes de sécurité et de confidentialité, nous ne pouvons pas accepter des demandes de renseignements ou des questions soumises par Internet ni y répondre par ce moyen. Notre adresse Internet est <http://www.rc.gc.ca>

### Nombre total de demandes de renseignements

Le graphique suivant présente une répartition du nombre de demandes de renseignements auxquelles nous avons répondu par nos divers systèmes :



De plus, il y a eu 8,4 millions de consultations sur notre site Internet.

---

## Préparer l'avenir

---

Il est reconnu que le téléphone est devenu le moyen le plus populaire auprès des Canadiens pour communiquer avec leur gouvernement. On prévoit une augmentation continue du volume d'appels en raison de la croissance de la clientèle du Ministère. Afin de relever ce défi, nous nous employons activement à adopter de nouveaux modes de prestation de services.

Des mesures sont en voie de réalisation ou d'élaboration afin d'accroître l'accessibilité au Ministère par téléphone. En vue d'améliorer le service qu'il offre, le Ministère a élaboré une stratégie en trois points prévoyant notamment les mesures suivantes :

### 1. Réduire la nécessité d'appeler pour les clients

- Offrir plus d'information sur Internet
- Rendre nos avis plus faciles à comprendre

### 2. Améliorer l'efficacité des opérations

- Maximiser l'utilisation de systèmes à accueil automatisé sur nos lignes téléphoniques pour communiquer des renseignements aux clients
- Mettre en oeuvre de nouvelles pratiques de gestion des services téléphoniques, notamment en assurant une meilleure formation du personnel

### 3. Investir pour améliorer les services existants

- Établir un programme national pour répondre aux appels lorsque les clients composent un numéro 1 800 et que la ligne est occupée

## Centres d'appels

Actuellement, nous répondons au téléphone, mais nous sommes en voie de procéder à d'importants changements en vue de gérer des centres d'appels. Ainsi, nous allons prendre les mesures suivantes :

- Unifier dans un même centre nos services téléphoniques de demandes de renseignements généraux et de renseignements sur la PFE et le crédit pour la TPS dans chacune des régions urbaines de Toronto, de Montréal et de Vancouver. Ces trois grands centres comptent environ 40 % du volume national d'appels téléphoniques.
- Ailleurs au pays, utiliser une technologie téléphonique automatisée qui améliorera à la fois l'efficacité du service et l'accessibilité pour nos clients.

Nous avons entrepris la mise en oeuvre de ces améliorations à l'automne 1997, afin d'offrir à nos clients une plus grande accessibilité pendant la prochaine période de production des déclarations.

***Service de  
renseignements aux  
entreprises (SRE)***

Pendant la période de production des déclarations de 1997, le Bureau des services fiscaux d'Ottawa a mené un projet pilote appelé SRE. Le SRE est un service téléphonique informatisé, fonctionnant 24 heures sur 24, qui donne des renseignements généraux à nos clients du guichet d'affaires. Les clients peuvent obtenir de l'information sur les retenues à la source, la taxe sur les produits et services, le numéro d'entreprise, les entreprises non constituées en société, les sociétés ainsi que les importations et exportations. Ce service sera mis en oeuvre dans nos autres bureaux au cours de 1998.



## **Autres services**

Afin de réduire l'achalandage de nos lignes téléphoniques, nous utilisons d'autres moyens pour transmettre à nos clients des renseignements concernant l'impôt sur le revenu.

### **Programme de solution de problèmes (PSP)**

Le PSP, qui remonte à 1986, a pour objet de régler les problèmes des contribuables qui nécessitent une attention et une coordination particulières.

Nous incitons les clients à soumettre leurs questions d'impôt au personnel des Services à la clientèle dans les bureaux locaux. Les employés au point de service cherchent à définir et à régler sur place les problèmes des clients et renvoient sans tarder au personnel du PSP les problèmes qu'ils ne peuvent régler. En 1997, nous avons traité 63 000 demandes de renseignements dans le cadre du PSP.

### **Comptoirs d'information fiscale**

Chaque année, pendant la période de production des déclarations, nous offrons des services et de l'aide en matière d'impôt aux clients qui habitent dans les régions éloignées et n'ont pas la possibilité de se rendre à nos bureaux. En 1997, nous avons tenu des comptoirs d'information fiscale à 97 endroits au pays et répondu à 61 500 demandes de renseignements.

### **Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt**

Le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt vise à aider les contribuables à produire leur déclaration de revenus. Nous offrons des séances de formation à des représentants d'organismes communautaires et à d'autres particuliers intéressés, pour leur apprendre à remplir des déclarations de revenus simples. Ces bénévoles aident ensuite les clients admissibles à remplir leur déclaration. Grâce à ce programme, un nombre sans cesse croissant de Canadiens prennent conscience de leurs responsabilités dans le cadre de notre régime d'autocotisation. Ce programme profite particulièrement aux bénévoles étudiants, qui acquièrent une expérience de travail pratique tout en apprenant à mieux comprendre les rouages du régime fiscal canadien.

Parmi les clients qui bénéficient de ce service gratuit, on compte les personnes qui produisent une déclaration seulement pour obtenir des remboursements et des crédits, les salariés à faible revenu, les étudiants, les personnes âgées et les nouveaux Canadiens.

Notre équipe de bénévoles est passée de 7 000 membres en 1990 à plus de 15 000 en 1997. Ces 15 000 bénévoles ont aidé plus de 268 000 clients à produire leur déclaration de revenus en 1997. On prévoit élargir encore ce programme au cours de l'année qui vient.

**Séminaires pour les  
petites entreprises**

Ces séminaires s'adressent aux particuliers qui songent à lancer une entreprise ou qui viennent d'en lancer une. Nous les offrons dans tout le Canada depuis 1994.

Nous y fournissons des renseignements de base sur certains sujets dans quatre modules distincts : taxe sur les produits et services, formalités douanières, services gouvernementaux et impôt sur le revenu. Les renseignements couvrent une vaste gamme de situations et sont donc de nature générale.

Nous avons tenu 1 340 séminaires à l'échelle du pays depuis le lancement de ce programme. Nous avons ainsi rejoint un total de 24 996 participants qui s'intéressaient au lancement de petites entreprises. Nous comptons doubler le nombre de séminaires pour les petites entreprises au cours de la prochaine année.

## Information publique

Pour assurer la réussite de notre régime d'autocotisation, il est essentiel de fournir aux Canadiens des services et des renseignements pour les aider à comprendre leurs droits et leurs obligations et à se conformer volontairement à la loi.

Nous fournissons aux Canadiens une vaste gamme de déclarations, d'annexes, de guides et de brochures pour les aider à produire leur déclaration de revenus des particuliers. Les clients peuvent se procurer toutes nos publications dans nos bureaux des services fiscaux, ou les commander par téléphone. Nous offrons aussi nos publications sous forme spéciale : en braille, en gros caractères, sur cassette audio et sur disquette d'ordinateur.

Afin de simplifier la production des déclarations de revenus pour nos clients, nous avons mis au point des troupes spécialisées en vue de répondre aux besoins de divers groupes de contribuables. Nous envoyons ces troupes aux particuliers dont la situation fiscale est simple, en nous fondant sur les déclarations qu'ils ont produites antérieurement.

Le tableau ci-après fait état des diverses troupes d'impôt que nous avons envoyées aux clients pour l'année d'imposition 1996 :

Type de déclaration	Nombre de troupes envoyées (millions)
Générale	3,0
Spéciale	4,0
T1S-A (personnes âgées)	1,3
T1S-B (salariés)	2,7
T1S-C (crédit pour la TPS/TVH et demande de PFE)	0,8
Étiquettes pour spécialistes en déclaration	8,0

Nos efforts de simplification du processus fiscal reçoivent un appui généralisé, et les résultats d'une évaluation préliminaire des déclarations de 1996 confirment que l'utilisation des troupes simplifiées est de plus en plus répandue. Par exemple, 80 % de toutes les personnes âgées recevant la trousse de la déclaration T1S-A ont produit cette déclaration, et 70 % de toutes les personnes qui produisent une déclaration uniquement pour recevoir des crédits ont utilisé la trousse de la déclaration T1S-C.



---

## Comprendre nos clients

---

Dans le cadre de nos efforts en vue de comprendre les besoins particuliers de nos nombreux groupes de clients, nous convoquons périodiquement divers comités consultatifs pour discuter des questions qui les intéressent. Pour cela, nous avons créé les trois comités suivants :

- le Comité consultatif des personnes handicapées;
- le Comité consultatif des aînés;
- le Comité de consultation des petites entreprises.

De nombreuses recommandations ont déjà été mises en oeuvre grâce à ces comités.

### ***«Votre opinion nous intéresse»***

La plupart de nos guides et publications concernant l'impôt sur le revenu comprennent une section intitulée «Faites nous part de vos suggestions». Nous faisons bon accueil aux commentaires et aux suggestions que le public formule pour nous aider à améliorer nos publications.

### ***Cartes d'évaluation du service aux clients***

Nos bureaux des services fiscaux ont des cartes d'évaluation du service aux clients. Ces cartes attestent de l'intérêt que nous portons aux relations avec les clients et de notre engagement à assurer un service de qualité et à améliorer nos services. Les clients peuvent les utiliser pour exprimer leurs vues sur nos services. Ces cartes nous aident aussi à définir les problèmes et à prendre des mesures correctives.

## Understanding Our Clients

In our efforts to understand the unique needs of our many client groups, we consult regularly with advisory committees to discuss issues that concern them. In this regard, the following three consultative groups have been established:

- the Persons With Disabilities Advisory Committee
- the Seniors Advisory Committee
- the Small Business Advisory Committee

Many recommendations have already been implemented as a result of these committees.

Most of our income tax guides and publications include a section called "Your opinion counts!" We welcome any comments or suggestions the public has to offer to help us improve our publications.

## "Your opinion counts!" Client service rating cards

Our tax services offices have client service rating cards. These cards confirm our interest in client relations, and our commitment to service quality and improvement. The cards give clients an opportunity to express their views on our services. They also help us identify problems and take corrective action.

## Public Information

Providing service and information to Canadians so that they will understand their rights and obligations and comply voluntarily is essential to the success of our self-assessment system.

We produce a wide variety of returns, schedules, guides, and pamphlets to help Canadians file their personal income tax returns. All our publications are available through our tax services offices, or clients can order them by telephone. Our publications are also available in alternative formats: Braille, large print, audio cassette, and computer diskette.

To simplify the income tax process for our clients, we have developed specialized income tax packages to meet the needs of various client groups. These tax packages are for individuals with straightforward tax situations and are based on a client's filing history.

The following chart shows the variety of tax packages sent to clients for the 1996 tax year:

Return type	Number of packages mailed (millions)
General	3.0
Special	4.0
T1S-A (seniors)	1.3
T1S-B (wage-earners)	2.7
T1S-C (GST/HST credit and/or CTB payments)	0.8
Tax preparer labels	8.0

In addition to the widespread support of our efforts to simplify the tax process, preliminary assessment results for 1996 returns confirm the use of the simplified tax packages continues to rise. For example, 80% of all seniors receiving the T1S-A package have filed this return, and 70% of all credit filers have filed the T1S-C package.



We conducted 1,340 seminars across the country since we started SBIS. They reached a total of 24,996 participants who were interested in starting small businesses. We are planning to double the number of business seminars conducted in this upcoming year.

## Other Services

### Problem Resolution Program (PRP)

To help reduce demand on our telephone lines, we have other methods of providing income tax information to our clients. The PRP was established in 1986 to handle taxpayers' problems that require special attention and co-ordination. We encourage clients to contact Client Services staff in their local offices with tax questions. Front-line employees try to identify and solve clients' problems on the spot and promptly refer problems that they cannot resolve to PRP staff. In 1997, we handled 63,000 enquiries through the PRP.

### Tax Clinics

Each year, during tax-filing season, we provide tax services and assistance to clients who live in remote communities and do not have the opportunity to visit our offices. In 1997, we held tax clinics at 97 sites across the country and answered 61,500 enquiries.

### Community Volunteer Income Tax Program

The Community Volunteer Income Tax Program is a community-based outreach program designed to make it easier for people to file their tax returns. We provide training sessions to representatives of community organizations and other interested individuals on how to complete basic income tax returns. These volunteers then help eligible clients complete their personal tax returns. As a result of this program, many more Canadians are becoming aware of their responsibilities under our self-assessment system. This program particularly benefits student volunteers, who gain practical work experience as well as a greater understanding and appreciation for the workings of Canada's tax system.

Clients who benefit from this free service include taxpayers claiming refunds and credits only, low-income earners, students, seniors, and new Canadians. Our team of volunteers has increased from 7,000 in 1990 to over 15,000 in 1997. Those 15,000 volunteers helped over 268,000 clients file their tax returns in 1997. This program will be expanded over the coming year.

### Small Business Information Seminars (SBIS)

SBIS are intended for individuals who are thinking about starting a business or who have recently started one. We implemented SBIS across Canada in 1994. SBIS provides basic information on selected topics in separate modules. These modules include: Goods and Services Tax, The Customs Basics, Government Services, and Income Tax. The information covers a wide range of business situations and is, therefore, general in nature.

**Business Information  
Service (BIS)**

During the 1997 filing season, the Ottawa Tax Services Office ran a pilot project called BIS. BIS is a computerized, 24-hour telephone service that provides general business information to our business window clients. Clients have access to information concerning payroll deductions, the Goods and Services Tax, the Business Number, unincorporated, corporate, and import/export topics. This service will be implemented in our other offices during 1998.



## Looking Ahead

Looking Ahead

Filing Season Report

It is recognized that the telephone has become the most frequently used method of contact between Canadians and their government. Continuing increases in call volumes are anticipated in view of the growth of the client population. In order to meet this challenge, the Department is aggressively pursuing a number of alternate service delivery methods. A number of initiatives are currently underway or in process to achieve greater telephone accessibility. The Department has developed a strategy to improve service. The strategy involves activity in three areas.

### 1. Reducing the need for clients to call by, among other initiatives:

- expanding information on the Internet; and
- making our notices easier to understand.

### 2. Improving operational efficiency by:

- maximizing the use of automated front-end systems on our telephone lines to provide information to clients; and
- implementing current telephone management practices including additional staff training.

### 3. Investing to increase existing capacity by:

- establishing a national call program to answer 1-800 phone calls that presently meet with a busy signal.

## Call sites

We are undergoing a significant change from answering telephones to managing call sites. We will:

- consolidate our general enquiries and CTB and GST credit recipient telephone services in each of the large urban areas of Toronto, Montreal, and Vancouver, into single sites. These locations handle approximately 40% of the national telephone volume.
- automate telephone technology which will improve both the efficiency of the operation and the accessibility for our clients in other locations.

We began implementing these improvements in the fall of 1997 in order to provide increased accessibility for the upcoming filing season.

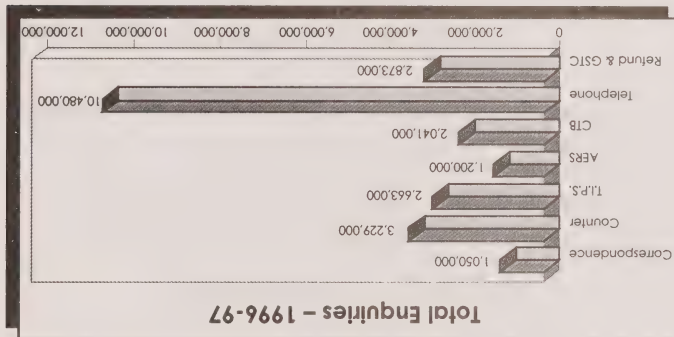
## Internet

Our Internet site was almost four times busier during the 1997 filing season than during the 1996 filing season (7 million hits compared to 1.8 million hits). We expect another significant increase in hits during the 1998 filing season as Internet use becomes more widespread, awareness of the site increases, and we add more information, such as topic-specific income tax information to the site.

Clients can get copies of forms and publications, including the T1 General income tax package, on the Internet. The service is available 24 hours a day, 7 days a week. Security and confidentiality concerns do not allow us to accept or reply to requests or questions through the Internet. Our Internet address is <http://www.rrc.gc.ca>

The following chart provides a breakdown of the number of enquiries answered through our various systems:

Total Enquiries



In addition, there were 8.4 million hits on our Internet Website.

## Automated Enquiries Response System (AERS)

During the 1997 filing season, AERS was available in all offices, answering questions about the goods and services tax (GST) credit and Child Tax Benefit (CTB). The system uses a recorded message to inform callers of the dates we will mail and deliver cheques. Clients are given another telephone number to call if they still need to speak with an enquiries agent. The system allows clients 100% accessibility during the peak GST credit and CTB enquiry periods. It also provides the majority of callers with the information they need, reduces volume stress on telephone systems, and improves accessibility for clients who need to speak to an agent. The system responded to 1.2 million requests for information on cheque-issue and delivery dates.

## Tax Information Phone Service (T.I.P.S.)

T.I.P.S. is a computerized telephone service, available across Canada, that provides clients with general and personal income tax information on a number of topics. During the 1997 filing season, T.I.P.S. answered almost 2.6 million enquiries.



### **Client service**

At Revenue Canada, we continue to explore and implement ways to increase the quality and efficiency of our enquiry service. By using better technology, and recognizing the contribution that each of our employees can make, we have been able to introduce some innovative service measures.

We responded to 23.5 million enquiries in fiscal year 1996-97 as compared to 21.6 million enquiries in fiscal year 1995-96. The 1996-97 data includes, for the first time, results for the use of AERS (Automated Enquiries Response System). In addition, 8.4 million hits took place on our Internet Website.

Of the total enquiries, 7.9 million were answered during the 1997 filing season, January 1 to April 30. In addition, during this time period, 7 million hits took place on our Internet Website.

### **Accessibility**

Most Canadians prefer to communicate by telephone. It is also our most cost-effective way to answer enquiries.

We are often criticized because clients have difficulty getting through to us by telephone. Many of the enquiries we receive are from clients asking about cheque-issue dates. To relieve the pressure on our telephone agents, we installed a number of automated telephone services. Also, a number of initiatives will be undertaken this year to increase the accessibility to our services.

### **Telephone services**

To enhance our telephone accessibility during the filing season, we extended the hours of telephone service for general enquiries to 9 p.m. from February 24 to April 30, 1997 (Monday to Thursday). During this period, we responded to 155,000 enquiries. If our agents could not answer a question during the initial telephone call, we called the client back within 48 hours. In 1998, this service will be offered from February 23 to April 30 (Monday to Thursday).

In 1997, we began offering telephone service on Saturdays. The service operated from March 15 to April 26 (except Easter weekend) from 9 a.m. to 1 p.m. During this period, we answered 25,000 enquiries. In 1998, this service will be offered from February 28 to April 25. Accessibility for telephone service on Saturdays achieved a rate of 85%.

### **Evening telephone service**

### **Telephone service on Saturdays**

## TELEFILE

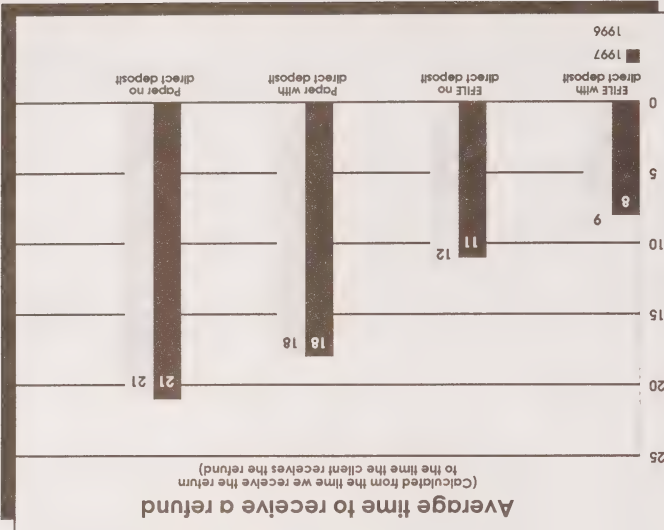
TELEFILE is Revenue Canada's newest way to file an income tax return. Clients who file returns that meet certain straight-forward information requirements and have access to a push-button phone with Touch-Tone service can file their tax return by telephone. This service is free and is available 7 days a week.

In January 1995, we introduced TELEFILE in New Brunswick for the filing of selected 1994 income tax returns. During the first year, about 3,000 New Brunswick clients used the service (4.5% of those eligible). The participation increased to 7.2% in 1996 and to 10% in 1997.

As a result of TELEFILE's success in New Brunswick, this service will be offered for the first time next year in all provinces and territories. Clients who file less complicated returns will be offered the chance to use TELEFILE when the service is expanded nationally.

Our average processing time for all EFILE returns was 13 days. The average processing time for all paper returns was 22 compared to 33 days in 1993. The following chart shows how the filing methods clients choose affect the processing time for their refunds.

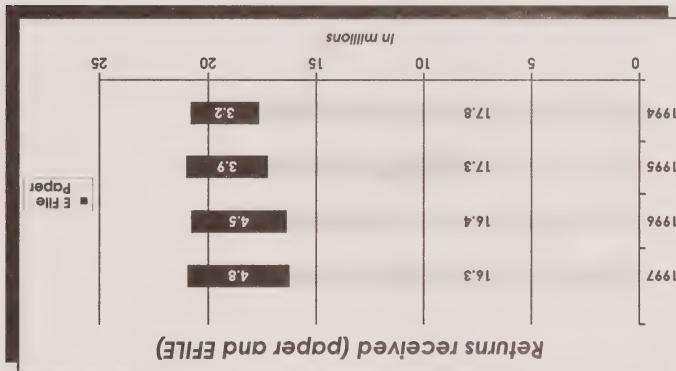
## Average processing times



Since 1993, we have implemented some major initiatives designed to increase efficiency while reducing administrative costs. These initiatives, which include the introduction of electronic filing (EFIL), streamlining of individual income tax processing, and direct deposit, have helped us reduce costs and improve our average processing time for returns.

### Individual income tax return processing

As of August 1, 1997, we had received over 21.1 million returns, 23% of which were filed electronically. At the same period last year, 20.9 million returns had been received. The chart below provides information on the number of individual tax returns as well as a breakdown of the returns received in paper and electronic format. The new initiative of June 15 filing for self-employed individuals did not have an impact on the number of returns received.



### Note

The figures for 1997 represent the returns up to August 1, 1997.

### EFIL

With EFIL, individual income tax return information is electronically delivered to Revenue Canada through communications lines. It began as a pilot project in 1990 when 2,000 returns were filed electronically. EFIL is now a national program with 4.8 million individual tax returns filed electronically in 1997.

Clients who use EFIL benefit from faster processing and refunds. EFIL returns have fewer errors and saves significant data-entry costs. The program also has a positive impact on the environment because it reduces the amount of paper used by both the tax preparation industry and Revenue Canada.

---

## Introduction

---

This report highlights Revenue Canada's performance during the 1997 tax-filing season. We produce this report as part of our commitment to increased accountability. Its purpose is to show Canadians the kind and quality of work we do, and to demonstrate our performance in the areas of:

- individual income tax return processing;
- client service; and
- public information.

We are committed to maintaining a fair and efficient tax administration that meets the needs of Canadians. We are reengineering programs and services, encouraging the creativity of employees and volunteers, and harnessing the potential of emerging technology to make the best use of our resources and to meet increased client demand. It is all part of an effort to streamline administration, maximize use of resources, and enhance service to our clients.





## Table of Contents

1	Introduction .....
2	Meeting Canadians Expectations for Quality Service .....
2	Individual income tax return processing .....
4	Client service .....
4	Accessibility .....
4	Telephone services .....
6	Internet .....
7	Looking Ahead .....
9	Other Services .....
11	Public Information .....
12	Understanding Our Clients .....





---

# 1997 Filing Season Report

041  
NR  
-F37



Revenue  
Canada

Revenue  
Canada

Canada









Oxford  
ESSELTE 10%  
MADE IN U.S.A.